

CARTILLA DE INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO CELULAR Y EL CHIP MOVISTAR

Reparación y mantenimiento de los equipos.- Los equipos terminales podrán ser proporcionados por MOVISTAR o por terceros. Sin embargo, MOVISTAR únicamente aceptará los equipos terminales proporcionados por terceros que sean compatibles técnicamente con la red pública de MOVISTAR y que se encuentren debidamente homologados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a fin de que no se perjudique la calidad del servicio. MOVISTAR podrá prestar servicios de reparación y mantenimiento a equipos no homologados por MOVISTAR, previo pago de la retribución respectiva. La reparación y mantenimiento de los equipos terminales proporcionados por terceros serán de responsabilidad de EL CLIENTE.

Condiciones de Garantía del Equipo.- Para el caso de altas nuevas y cambio de equipo nuevo adquirido a MOVISTAR directamente o por intermedio de sus canales autorizados, de ser el caso, el equipo cuenta con garantía por el período de un año. La garantía se pierde si el equipo presenta señales de no haber tenido un uso adecuado y haber sufrido un golpe, señales de humedad, ingreso de líquido, o manipulado por personal no autorizado por MOVISTAR. Además, se recomienda conservar el comprobante de compra para validar la vigencia del período de garantía. Para el caso del Chip MOVISTAR, cuenta con garantía por el período de un año.

Si su equipo es nuevo y presenta problemas de orden técnico, podrá solicitar el cambio sólo dentro de los seis (06) días hábiles o veinte (20) minutos de uso efectivo (lo que ocurra primero) siguientes a la fecha de adquisición o arrendamiento. Vencido el plazo MOVISTAR no efectuará el cambio del equipo y/o chip MOVISTAR sino es con previa evaluación del equipo a cargo de su Servicio Técnico. En caso realice este cambio por un equipo de mayor precio, deberá abonar la diferencia.

En caso el equipo presente alguna avería se recomienda solicitar su revisión y/o reparación en nuestros Centros de Atención y Venta en Lima. En provincias, puede acercarse a nuestros Centros de Atención y Venta, Multicentros o Agencias Integrales. En caso el equipo no cuente con la garantía de fabricación señalada o no fuese de aplicación según lo señalado anteriormente, el cliente asumirá el costo de la reparación, según cotización aceptada por el mismo. Para información sobre direcciones y horarios puede visitar nuestra página web www.movistar.com.pe o llamar gratis al 104 desde su MOVISTAR. Si durante la evaluación de su equipo en Servicio Técnico, el Cliente presentase una solicitud de portabilidad numérica en otro operador teniendo en préstamo un equipo otorgado por MOVISTAR. para su comunicación, sin haberlo devuelto, el Cliente autoriza a MOVISTAR a que se cargue en su cuenta los importes correspondientes a revisión del equipo, costo del mismo y/o accesorios, más los gastos administrativos correspondientes.

Si el Servicio se interrumpe o su calidad no es la adecuada como consecuencia de la utilización de equipos terminales no homologados por MOVISTAR o defectuosos proporcionados por terceros, la responsabilidad por estos hechos no será imputable a MOVISTAR. Cualquier otro supuesto fuera de la garantía será asumido íntegramente por EL CLIENTE.

Chip Movistar.- El chip MOVISTAR sólo será reemplazado por uno nuevo por defectos de fábrica. De presentar manipulación o mal uso, la responsabilidad de la reposición será del cliente.

Código de seguridad PUK: Siempre que el Cliente compre un chip MOVISTAR en los centros de atención autorizados que MOVISTAR designe y publique en la página web www.movistar.com.pe, se le entregará un código de seguridad denominado "PUK", el cual consta de 8 dígitos. Si el cliente ingresa más de 10 veces consecutivas el PUK de manera incorrecta, el chip MOVISTAR se bloqueará permanentemente. De darse este último caso, MOVISTAR no se responsabiliza por la pérdida de la información ocurrida como consecuencia de esta situación. Será responsabilidad del cliente, adquirir un nuevo chip MOVISTAR.

Código de seguridad PIN: código de 4 dígitos que se encuentra desactivado y que será por defecto 1234. Este código permite o restringe el acceso al chip MOVISTAR. Su activación y el cuidado de la clave será responsabilidad del cliente. El PIN puede ser modificado por el cliente. Si el cliente ingresase más de 03 veces consecutivas el PIN de manera incorrecta, el chip MOVISTAR se bloqueará. Para desbloquear el chip MOVISTAR, se debe ingresar el código "PUK". El cliente debe conservar el PIN y el PUK ya que dichos códigos serán requeridos para poder realizar el bloqueo y desbloqueo del chip MOVISTAR, en caso de pérdida o de robo del mismo.

Recuerde.-

- Para optimizar el rendimiento de la batería, debe cargarla la primera vez, como mínimo por 8 horas continuas con el equipo apagado. Este tiempo varía dependiendo del modelo, por lo que sugerimos leer el manual de su equipo celular.
- A fin de evitar daño a su equipo que ocasione incluso pérdida de la garantía, le recomendamos adquirir solo accesorios originales y compatibles con la marca y modelo del equipo.